



## Was ist die GiGA?

Unternehmen, Sozialpartner, Berufsgenossenschaften, Krankenkassen und die Landesregierung haben sich in der Gemeinschaftsinitiative *Gesünder Arbeiten e. V.* zusammengeschlossen, um ein modernes Verständnis von Arbeits- und Gesundheitsschutz verstärkt in der Öffentlichkeit zu verankern und in Betrieben umzusetzen. Gründungsmitglieder der Initiative sind namhafte Unternehmen, Institutionen und Verbände.



## Callcenter – Chancen und Risiken



Sie arbeiten in einem Callcenter, in dem effiziente Service- und Vertriebsstrukturen das A und O des Erfolgs sind? Sie planen den Aufbau einer internen oder externen Callcenter-Organisation?

Dann haben Sie die Vorteile von Callcentern bereits erkannt und wollen die Möglichkeit, Kundenkontakte rund um die Uhr kompetent und vergleichsweise kostengünstig zu pflegen, nutzen. Doch es kommt auf die richtige Umsetzung an, damit Sie nachweislich Erfolg haben. Dazu gehören unter anderem die fortlaufende Qualifizierung der Beschäftigten, ein sinnvolles Arbeitszeit- und Pausenmanagement sowie die Berücksichtigung ergonomischer Rahmenbedingungen (z. B. Lärmpegel, Raumklima, eingesetzte Soft- und Hardware).

Das Risiko, mit einer demotivierten Belegschaft die Kunden eher zu verprellen als sie an sich zu binden, ist ohne diese Maßnahmen hoch.

## Qualität: als Garant für Erfolg

Die Qualität der erbrachten Dienstleistung im Callcenter und die Organisation sowie die Gestaltung der Arbeit sind direkt voneinander abhängig. Die Leistung wird nur durch die Kompetenz, Motivation und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter erbracht. Führende Unternehmen in allen Branchen haben den Stellenwert der Faktoren Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz längst als Wettbewerbsvorteil erkannt und nutzen ihn.

**Die Beschäftigten im Callcenter bestimmen die Qualität der Dienstleistung.**

## Welche Hilfen gibt es?

- Das **Internetportal** [www.ver-ticall.de](http://www.ver-ticall.de) enthält praktische Informationen, Tools und Fallbeispiele für die Planung und Umsetzung von Servicecentern öffentlicher Institutionen und für Verwaltungen.
- Das **Internetportal** [www.ccall.de](http://www.ccall.de) stellt vorwiegend für gewerbliche Callcenter ergonomische Empfehlungen, praktische Tipps und Tools zur Verfügung.
- Die **Call Center Akademie NRW** ([www.cca.nrw.de](http://www.cca.nrw.de)) bildet Personal für Callcenter aus und berät Callcenter hinsichtlich betriebswirtschaftlicher Fragen und regionaler Kooperationen.
- Die **KomNet Onlineberatung** ([www.komnet.nrw.de](http://www.komnet.nrw.de)) bietet schnelle und qualitätsgesicherte Antworten u. a. auf – anonym gestellte – Fragen zur Gestaltung von öffentlichen Servicecentern und gewerblichen Callcentern.

## Quick-Check

Dieser Check hilft Ihnen bei der Planung und Umsetzung eines „gesunden“ und effizienten Callcenter-Gestaltung:

Quick-Check: zur Callcenter-Gestaltung	ja	nein
Ist eine fortlaufende fachliche und persönliche Qualifizierung der Beschäftigten sichergestellt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beugt man Stimmbeschwerden durch Trainings und Maßnahmen in der Arbeitsumgebung (z. B. Raumklima) vor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird eine leistungsfähige Software eingesetzt, die optimal auf die Arbeitsaufgabe abgestimmt ist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wird der Lärm durch schallabsorbierende Elemente reduziert und auf angemessene Beleuchtung geachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden ergonomische und individuell anpassbare Headsets verwendet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ist auf eine angemessene Raumgröße sowie ergonomische Möbel und Hardwareausstattung geachtet worden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Arbeitszeiten im Team abgestimmt und wird für ausreichend Pausen gesorgt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden Maßnahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz durchgeführt (z. B. Rückenschule)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden die Beschäftigten bei neuen Projekten hinsichtlich Planung und Umsetzung beteiligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn Sie mehrere Male mit „nein“ geantwortet haben, lohnt sich für Sie ein Blick auf die Informationen und Angebote der Internetportale [www.ver-t-icall.de](http://www.ver-t-icall.de) und [www.ccall.de](http://www.ccall.de)

## Wenn Sie Fragen haben ...

Gemeinsam mit dem Bürger-Center der Landesregierung (**C@I NRW**) und **KomNet**, dem nordrhein-westfälischen Kompetenznetz Arbeitsschutz, bietet die Gemeinschaftsinitiative **Gesünder Arbeiten e. V. (GiGA)** unter dieser Servicenummer (9 Cent/Min.) interessierten Menschen qualitätsgesicherte Antworten zu allen Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes:

**Call NRW.**  
**0180 3 100 110** 9 Ct/Min.  
 Bürger- und ServiceCenter

Gemeinschaftsinitiative  
Gesünder Arbeiten e.V.

**Gesünder arbeiten  
im Callcenter**



## Wir helfen Ihnen weiter:

- **Landesanstalt für Arbeitsschutz NRW**  
 Ulenbergstraße 127–131, 40225 Düsseldorf  
 Tel.: 02 11-31 01-0, Fax: 02 11-31 01-11 89  
 E-Mail: info@lafa.nrw.de
- **Institut ASER e.V.**  
 Corneliusstraße 31, 42329 Wuppertal  
 Tel.: 02 02-73 10 00, Fax: 02 02-73 11 84  
 E-Mail: aser1@uni-wuppertal.de
- **prospektiv Gesellschaft für betriebliche Zukunftsgestaltungen mbH**  
 Friedensplatz 6, 44135 Dortmund  
 Tel.: 02 31-5 56 97 60, Fax: 02 31-55 69 76 30  
 E-Mail: langhoff@prospektiv-do.de
- **Technologieberatungsstelle beim DGB**  
 Goebenstraße 4, 41061 Mönchengladbach  
 Tel.: 0 21 61-29 40 70, Fax: 0 21 61-2 94 07 29  
 E-Mail: klaus.hess@tbs-nrw.de

Konzeption + Realisation: idea Kommunikation GmbH